

## Tilburg University

### We gaan verkeerd om met conflicten

Barendrecht, J.M.

*Published in:*  
NRC Handelsblad

*Publication date:*  
2004

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

*Citation for published version (APA):*  
Barendrecht, J. M. (2004). We gaan verkeerd om met conflicten. *NRC Handelsblad*, 9.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## **We gaan verkeerd om met conflicten**

### **Maurits Barendrecht**

Er zijn veel kleine conflicten die het dagelijks leven verstoren. Daarom zou de overheid meer aandacht moeten besteden aan vreedzame oplossingen voor geschillen, meent Maurits Barendrecht.

Het zijn verwarrende en angstige tijden. Het broeit, maar niemand weet waar en hoe erg. Dat mensen conflicten hebben, is niet het probleem. Hoe de samenleving met conflicten omgaat, dát is het punt. Maar daarover wordt nauwelijks gediscussieerd. Politieke partijen ontberen visie. De overheid voert geen samenhangend beleid. Adviesorganen hebben er nog nooit systematisch naar gekeken. Er wordt geroepen om regels en harde straffen als remedie tegen ongewenst gedrag.

Dat lijkt soms te werken. Wetten en sancties zijn bovendien gemakkelijke bewijzen van daadkracht. De politiek lijkt geobsedeerd door deze manier om conflicten te beheersen. Bij de behandeling van de Justitiebegroting 2005 stelde de Tweede Kamer 177 vragen over strafrecht, normhandhaving en maatregelen tegen vreemdelingen. Er was maar één vraag over andere vormen van geschiloplossing, die net zo goed onder het ministerie van Justitie vallen. En deze Kamervragen werden allemaal gesteld vóór de moord op Theo van Gogh.

Balkenende en Donner houden ons ook voor dat mensen zelf hun conflicten kunnen oplossen. Met wat normen en waarden moet dat lukken, denken zij. Dat lijkt soms te werken. Niet omdat mensen zo verstandig zijn, want in een geschil zijn ze vaak de kluts kwijt. Maar in kleinere sociale verbanden, zoals een gezin, een dorp of een bedrijf, ontstaan vanzelf mechanismen om met conflicten om te gaan. Een geschil is voelbaar, de gemeenschap heeft belang om het te begrenzen. Dan komt meestal wel iemand naar voren die een gesprek kan organiseren. Er is voldoende druk op de ruziemakers om tot een bevredigende oplossing te komen. Waarom zou dat in de maatschappij als geheel ook niet kunnen werken? Bijvoorbeeld omdat een burgemeester niet over ieder geschil een gesprek zal organiseren. Of omdat de politie meestal pas komt als het conflict is geëscaleerd.

Het civiele recht - dat niemand zich er veel bij kan voorstellen is al een teken aan de wand - is het belangrijkste middel om geschillen op te lossen dat de overheid biedt. Maar er is geen overheidsdienst die zo is verwaarloosd en vastgelopen. Het is zelfs zo erg dat de overheid het gebruik van de rechter is gaan ontmoedigen: hoge prijzen, lange wachttijden en veel formaliteiten. Wie het dan toch nog aandurft, omdat er vaak geen andere weg is om een machtiger partij in beweging te krijgen, wordt neergezet in de hoek van claimgedrag en juridisering. Ga maar naar een mediator, zegt minister Donner, zonder er over na te denken of de ander daar wel zal aanschuiven. Dialoog stimuleren? Justitie stuurt mensen van het kastje naar de muur.

Mensen ervaren dat conflicten in hun omgeving niet worden beheerst, en uiten hun onmacht door voor Geert Wilders te kiezen. Zij merken dat de politie onmogelijk

achter iedere overtreder aan kan gaan. Leden van minderheidsgroepen, op wie veel nieuwe regels zich richten, voelen zich erdoor bedreigd. Ondernemers hebben last van al die regels. En er zelf uitkomen? Ja, in Den Haag, in dat kleine kringetje waarin iedereen elkaar kan bellen. Gewone mensen zijn in de loop van de laatste eeuw in steeds grotere gemeenschappen gaan leven. Zij zijn steeds meer zakelijke en persoonlijke relaties aangegaan. Met mensen die veel meer van hen verschillen. De grotere sociale afstand maakt het voor hen veel moeilijker om conflicten te hanteren.

Hoe slecht het systeem werkt, blijkt uit bevolkingsonderzoek naar de geschillen die mensen ervaren. Van de serieuze geschillen blijft 45 procent onopgelost. Gelukkig verdwijnt het probleem soms, vermindert het, of moet er iemand slikken die gewoon te veel wil. Maar in ongeveer 15 procent van de geschillen haken mensen af, omdat zij geen bevredigende uitweg kunnen vinden. Dat is twee keer zoveel als het aantal conflicten waarin een rechter beslist. Niemand helpt deze mensen meer. Daar ontstaan frustraties met alle gevolgen vandien.

Met een goed beleid voor geschiloplossing is dus veel te winnen. De overheid zou er voor moeten zorgen dat mensen elkaar treffen voor een constructief gesprek: 'uitpraten moet'. Een probleem aan de orde stellen is een vaardigheid die mensen aangeleerd kan worden. Voor wie op een goede manier wordt benaderd, moet het normaal worden dat hij luistert en meedenkt over een oplossing. Als het gesprek stopt, moet het even normaal zijn om er hulp bij te halen. Alle systemen kunnen daarop worden ingericht: van klachtafhandeling door bedrijven, via buurtbemiddeling tot en met juridische procedures.

Helaas krijgen mensen vaak verkeerde voorbeelden. In de media zijn zelden personen in beeld die neutraal luisteren, die doorvragen naar achterliggende behoeften, of die gezamenlijk zoeken naar oplossingen. We horen Lodewijk de Waal honderd keer herhalen dat hij het kabinet „een stel prutsers' vindt, maar niemand vraagt wat hem nu precies zo boos heeft gemaakt. De goede gesprekken tussen De Waal en de ministers, waarin zij hun ruzie bijlegden, kregen we nooit te zien. Het overheidssysteem voor geschiloplossing geeft ook verkeerde signalen. Beide partijen worden naar hun eigen jurist gestuurd. Die is meestal slecht in communicatie en weet weinig van geschiloplossing.

Cruciaal is ook dat een integere persoon een oplossing oplegt als partijen er niet uitkomen. Een snelle, bruikbare oplossing, die aansluit bij het eerdere gesprek, en bij objectieve normen. Dat zijn normen waar partijen zich al in hun onderhandelingen op kunnen richten, zodat zij maar zelden een beslissing nodig hebben. Ontbreekt die stok achter de deur, dan heeft de machtigste partij immers geen reden om concessies te doen.

De huidige rechtspraak staat ver van een dialoog die uitmondt in een oplossing. Mensen kunnen niet zelf 'hun verhaal' over 'hun ruzie' doen. Goedbedoelde formaliteiten leiden tot vervreemding en verdere polarisatie.

Dat jurisprudentie voor objectieve richtpunten zorgt, is bovendien een juristenmythe die nodig moet worden doorgeprikt. Voor burenruzies en voor scheldende columnisten zegt de Hoge Raad, ontdaan van alle plechtige juridische begrippen: „dat

de belangen van beide partijen moeten worden afgewogen, alle omstandigheden in aanmerking nemend.' Hadden we daar de Hoge Raad voor nodig?

Of de vreedzame dialoog als vorm van geschiloplossing helpt, is de vraag. Als we er op zouden kunnen vertrouwen dat de overheid systematisch bewaakt dat mensen hun conflicten kunnen begrenzen en opvangen, zouden we wel rustiger slapen.